

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«ХИЛОКСКИЙ РАЙОН»**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

25 июня 2024 года

№ 138

**Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального района «Хилокский район»**

Руководствуясь ФЗ № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях регламентирования работы с обращениями граждан администрация муниципального района «Хилокский район» **п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального района «Хилокский район» (Приложение № 1 к настоящему постановлению).
2. Настоящее постановление опубликовать на официальном сайте в сети Интернет.
3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования на официальном сайте муниципального района «Хилокский район».
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

И.о. главы муниципального района
«Хилокский район»



А.Н. Ермолаев

Приложение № 1

к постановлению

администрации

муниципального района

«Хилокский район»

от 25 июня 2024 года № 138



Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального района «Хилокский район»

Раздел I. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет процедуру приема, регистрации, рассмотрения, продления сроков рассмотрения и снятия с контроля обращений граждан, поступающих в адрес главы и администрации муниципального района «Хилокский район» (далее - обращение граждан, обращение), а также осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан.

1.2. Регламент не распространяется на:

отношения, регулируемые административными регламентами исполнения иных функций органов местного самоуправления и административными регламентами предоставления муниципальных услуг, утвержденными администрацией муниципального района «Хилокский район»;

поступившие документы и материалы граждан (исковые заявления, заявления, жалобы, отзывы), направленные в порядке судебного разбирательства.

1.3. Должностные лица, специалисты администрации муниципального района «Хилокский район» при рассмотрении обращений граждан руководствуются настоящим Регламентом.

1.4. В настоящем Регламенте термин «обращение гражданина» используется в значении, указанном в статье 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.5. Обращения граждан, в которых содержится информация о коррупционных правонарушениях, рассматриваются с учетом Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

Раздел II. Прием и регистрация письменных обращений граждан

2.1. Регистрация обращений граждан осуществляется общим отделом администрации муниципального района «Хилокский район» в течение трех дней с момента их поступления.

2.2. Письменные обращения могут быть доставлены лично, через представителей, почтовым отправлением, по факсимильной связи на официальные номера для приема письменных обращений и в электронном виде по электронной почте.

2.3. Поступившие в администрацию муниципального района «Хилокский район» письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются общим отделом администрации отдельно от документов и материалов граждан (исковые заявления, заявления, жалобы, отзывы), направленных в порядке судебного разбирательства.

2.4. Письменные обращения, поступившие непосредственно от граждан, принимаются специалистами общего отдела администрации, ответственными за прием обращений, в том числе при осуществлении личного приема гражданина. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается уведомление о получении письменного обращения (приложение № 1 к настоящему Регламенту).

2.5. Регистрация письменных обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп, включающий регистрационный номер и дату регистрации. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.6. Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Общее число граждан, подписавших обращение, указывается в аннотации обращения.

2.7. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверения и другие документы), с них снимаются копии, оригиналы возвращаются непосредственно гражданину или отправляются заказным письмом по указанному в обращении адресу.

2.8. Специалист, должностное лицо администрации ознакомливается с содержанием обращения, проверяет правильность адресования корреспонденции, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет тематику и тип вопросов, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской.

2.9. Если обращение поступило повторно, к поступившему обращению приобщаются копии материалов по предыдущему обращению.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если ранее обращение было рассмотрено и гражданину направлен ответ.

2.10. При поступлении дубликата обращения делается отметка о его поступлении. Дубликаты приобщаются к предыдущему обращению с уведомлением автора о результатах их разрешений. Если дубликат поступил после рассмотрения основного обращения, то не позднее 10-дневного срока с момента поступления администрация направляет копию ответа с сопроводительным письмом, в котором указывается дата и исходящий номер ранее направленного ответа.

2.11. Обращения граждан, ошибочно поступившие в администрацию, направляются по указанному в обращении адресу с сопроводительным письмом, с последующим информированием гражданина.

2.12. Обращение, поступившее в администрацию муниципального района «Хилокский район» в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Раздел III. Направление обращений граждан должностному лицу для определения исполнителя

3.1. После регистрации обращение гражданина передается главе муниципального района «Хилокский район» для определения исполнителя.

3.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы муниципального района «Хилокский район», администрации муниципального района «Хилокский район», направляется в течение 7 дней со дня регистрации в органы государственной власти, иные органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, подписанным главой муниципального района «Хилокский район». Гражданину направляется Уведомление о переадресации его обращения.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения, прилагаемых к нему документов и материалов направляются на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного

самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Если по одному обращению определено несколько исполнителей, основным исполнителем считается орган или структурное подразделение администрации муниципального района «Хилокский район» (должностное лицо), указанный первым в резолюции.

3.4. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, в органы местного самоуправления и в органы государственной власти, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается исполнителем гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.5. В поручении о рассмотрении обращения граждан могут быть указания, предусматривающие сокращенный срок исполнения поручения, рассмотрения обращения.

Раздел IV. Рассмотрение обращений граждан должностными лицами администрации муниципального района «Хилокский район»

4.1. Должностное лицо администрации, которому поручено рассмотрение обращения: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

в случаях, предусмотренных федеральным законодательством, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, других органах местного самоуправления и у должностных лиц по компетенции;

обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.2. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.4. Обращение граждан рассматривается не позднее 30 дней со дня регистрации обращения.

Для обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки глава муниципального района «Хилокский район» вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения. Запросы, касающиеся обращений граждан, поступившие из государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, рассматриваются в течение 15 календарных дней со дня поступления, если не установлен иной срок рассмотрения.

В установленный 30-дневный срок входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовка текста ответа, его возможное согласование, подписание и направление ответа гражданину.

В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с запросом документов и иных материалов у органов государственной власти, других органов местного самоуправления, организации, срок рассмотрения обращения может быть продлен главой муниципального района «Хилокский район», но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин уведомляется исполнителем письменно.

4.5. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее главе муниципального района «Хилокский район»

4.6. На основании служебной записки глава муниципального района «Хилокский район» принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен органом государственной власти, исполнитель обязан за 3 дня до окончания срока рассмотрения обращения согласовать продление срока.

4.7. В случае поступления в администрацию муниципального района «Хилокский район» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации муниципального района «Хилокский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

Раздел V. Оформление ответов на обращения граждан

5.1. Ответы на обращения граждан подписывает глава администрации муниципального района «Хилокский район».

5.2. Ответы в органы государственной власти о рассмотрении обращений подписывает глава администрации муниципального района «Хилокский район».

5.3. Подготовку ответа обеспечивает заместитель главы администрации муниципального района «Хилокский район» либо должностное лицо администрации муниципального района «Хилокский район», указанное в поручении. В случае если в поручении указано несколько должностных лиц, ответ на обращение готовит должностное лицо, указанное в поручении первым.

5.4. В ответе в органы государственной власти указывается, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения обращения.

5.5. Ответ на коллективное обращение направляется всем гражданам, указанным в обращении при указании адреса. Если в коллективном обращении указывается кому из обратившихся граждан направить ответ, ответ направляется одному из граждан по указанному адресу.

5.6. Если письменное обращение поступило в адрес главы муниципального района «Хилокский район» по электронной почте в форме электронного документа, исполнителем готовится вариант ответа (разъяснение) и направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Кроме того, на поступившее в администрацию муниципального района «Хилокский район» обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации муниципального района «Хилокский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.7. Если по результатам рассмотрения обращения принят нормативный и иной правовой акт, копия соответствующего акта с сопроводительным письмом направляется гражданину.

5.8. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.

После завершения рассмотрения обращения копия ответа и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в общий отдел администрации муниципального района «Хилокский район» для хранения.

Раздел VI. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан проводится главой, заместителем главы, должностными лицами администрации в соответствии с графиком, утверждаемым распоряжением главы администрации и размещаемом на официальном сайте администрации муниципального района «Хилокский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». График содержит информацию о месте приема, днях и часах приема граждан.

Отдельные категории граждан, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке, принимаются главой, заместителем главы,

должностными лицами администрации вне графика - в первоочередном порядке.

6.2. Специалист общего отдела администрации ответственный за делопроизводство в администрации муниципального района «Хилокский район» в рамках организации личного приема граждан осуществляет:

оказание консультативно-правовой помощи;

документальное обеспечение личного приема граждан, которое включает в себя: регистрацию устных обращений (составление карточки личного приема), формирование и ведение архива рассмотрения устных обращений в течение трех лет;

контроль за рассмотрением устных и письменных обращений граждан, поступивших во время личного приема граждан, и исполнением поручений, данных в ходе личного приема;

информирование главы по итогам рассмотрения обращений граждан.

6.3. Устные обращения граждан подлежат регистрации путем составления карточки личного приема гражданина (Приложение № 2 к настоящему Регламенту).

6.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.5. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

В случае, если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

6.6. Решение об окончании рассмотрения устного обращения принимает должностное лицо, проводившее личный прием.

Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершенным, когда гражданину дан устный ответ (по его согласию) или направлен письменный ответ.

6.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, передается в общий отдел администрации муниципального района «Хилокский район» для регистрации.

Раздел VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. Контроль за организацией рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального района «Хилокский район» в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» возлагается на

начальника общего отдела администрации муниципального района «Хилокский район».

7.2. Организация и обеспечение регистрации, учета и контроля за своевременным рассмотрением письменных обращений осуществляется начальником общего отдела администрации муниципального района «Хилокский район».

7.3. Организацию и контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений осуществляет глава муниципального района «Хилокский район».

**Уведомление о получении письменного
обращения гражданина**

Уведомление о получении письменного обращения гражданина

Выдано _____

_____ (фамилия, имя, отчество)
Ваше обращение принято « _____ » _____ 20 _____ года,
Всего на _____ листах.

_____ (фамилия, имя, отчество, должность, принявшего обращение)

Контактный телефон для получения справочной информации о реги-
страции письменного обращения, о ходе рассмотрения обращения:

« _____ » _____ 20 _____ год

_____ дата

_____ подпись

КАРТОЧКА
личного приема граждан
в Администрации муниципального района «Хилокский район»

Дата обращения _____ 20__ Дата приема _____ 20__

на прием к _____

Ф.И.О. гражданина _____

Адрес места жительства гражданина

Место работы и должность гражданина

Вопрос

Результат рассмотрения посещения

Подпись гражданина (заявителя)

_____/_____/

Подпись лица, ведущего прием

_____/_____/